

RESPUESTA AO008T00003479

En relación a su solicitud **AO008T00003487** de fecha 10 de agosto de 2019:

A quien le corresponda:

Hola, mi nombre es Valentina, soy estudiante de Medicina de la Universidad de Chile. Quisiera solicitar información específica del CESFAM Quinta Bella;

- Dotación de recursos humanos
- Diagrama funcional (organigrama, sectores y sus respectivas poblaciones)
- Problemas de salud más frecuentes del CESFAM Quinta Bella (GES y no GES)
- Relación que tiene con la red asistencial de la comuna (actividades que se coordinan con la municipalidad, relación con las unidades vecinales)
- Problemas detectados por la comunidad (diagnósticos participativos realizados por el CESFAM)

RESPUESTA

En relación a lo solicitado disponibilizamos a usted la siguiente información:

Dotación de recursos Humanos

Trabajadores Independientes con régimen de Honorarios			
Profesión	Tipo contrato	Numero	horas totales
Medico	honorario	5	220
Enfermera	honorario	2	88
Nutricionista	honorario	1	44
Psicologo	honorario	4	77
Matrona	honorario	4	88
TENS	honorario	17	726
Cirujano dentista	honorario	4	121
auxiliar de salud	honorario	2	88
administrativo	honorario	2	88
agente comunitario	honorario	1	22
traductora	honorario	1	44

huertista	honorario	1	22
	Total	44	1628

**Trabajadores regidos por Ley 19.378 "Estatuto de Atención Primaria Municipalizada"
contrato indefinido**

Profesión	Tipo contrato	Numero	horas totales
Medico	Indefinido APS	2	88
Enfermera	Indefinido APS	5	220
Nutricionista	Indefinido APS	2	88
Psicologo	Indefinido APS	2	77
Asistente Social	Indefinido APS	3	132
Kinesiologo	Indefinido APS	3	132
Matrona	Indefinido APS	2	88
TENS	Indefinido APS	19	836
Cirujano dentista	Indefinido APS	4	132
auxiliar de salud	Indefinido APS	1	44
administrativo	Indefinido APS	8	352
	Total	51	2189

**Trabajadores regidos por Ley 19.378 "Estatuto de Atención Primaria Municipalizada"
contrato Plazo Fijo**

Profesion	tipo contrato	Numero	horas totales
Medico	Plazo fijo APS	3	132
Enfermera	Plazo fijo APS	5	220
Nutricionista	Plazo fijo APS	1	44
Psicologo	Plazo fijo APS	2	55
Educadora de parvulos	Plazo fijo APS	1	44
Terapeuta ocupacional	Plazo fijo APS	1	44
Kinesiologo	Plazo fijo APS	1	44

Matrona	Plazo fijo APS	2	88
TENS	Plazo fijo APS	11	484
Cirujano dentista	Plazo fijo APS	3	110
auxiliar de salud	Plazo fijo APS	1	44
administrativo	Plazo fijo APS	1	44
	Total	32	1353

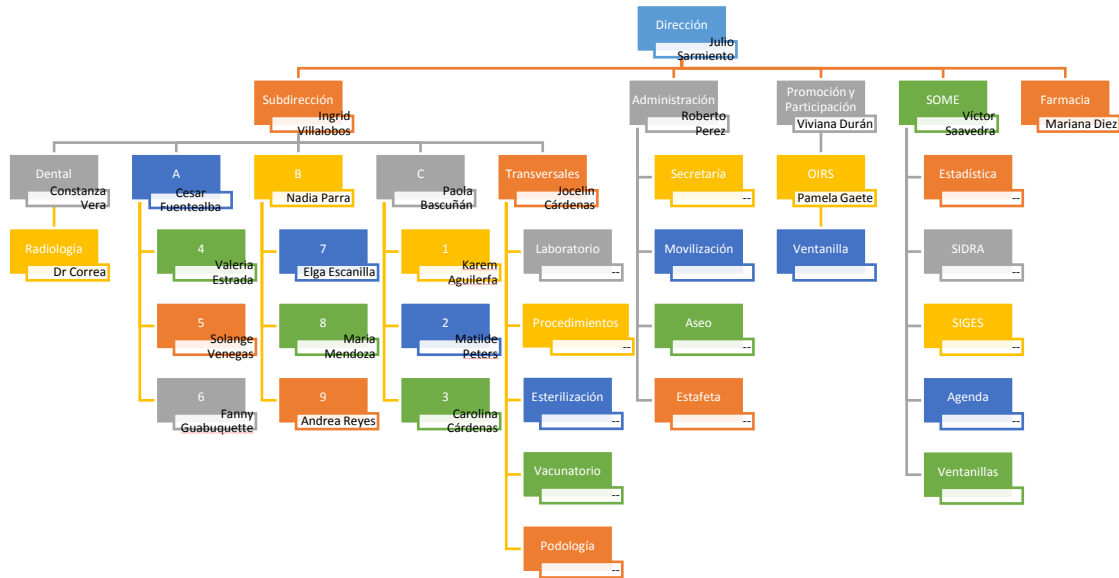
CARACTERIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Diagrama Funcional

El CESFAM Quinta Bella cuenta con un Director de quien dependen gerárquicamente el resto de las unidades funcionales del establecimiento. La subdirección supervisa las áreas de Transversales (Vacunatorio, toma de muestras, procedimientos, podología, preparación de pacientes y esterilización), y Detal, además de los tres Sectores en que está dividida la población y los respectivos territorios con sus equipos de cabecera. También depende de la Dirección al área de administración que incluye aseo, movilización, estafeta y secretaria. Al igual el SOME que involucra las áreas de Estadística, SIDRA, SIGES, agenda y ventanillas. Lo mismo la Farmacia y Finalmente el área de Promoción y Participación que incluye a la OIRS están directamente relacionados con la dirección.

Como entidades asesoras de Dirección funcionan varios comités que asesoran en diversas materias. Esto son:

- Comité de Gestión de Solicitudes Ciudadanas.
- Comité de Capacitación
- Comité de Gestión de la Demanda
- Equipo Gestor.
- Centro de Desarrollo Local.
- Comité de Farmacia.
- Comité Paritario
- Consejo Técnico
- Equipo de Calidad



Caracterización de los usuarios

El Consultorio Quinta Bella alberga en la actualidad las unidades vecinales 5, 6, 12, 13, 14, 15, 16, 20, 21 y 22 de la Comuna de Recoleta, su área geográfica tiene una extensión de 4,93 Km². La población total instrita según los datos validados por FONASA el 2018 corresponde a 24.529 usuarios de los cuales el 31.88% son extranjeros.

Caracterizando a nuestra población actual debemos decir que desde que se creó el Consultorio nuestros usuarios han sido población de alto riesgo, con situación económica de extrema pobreza, con delincuencia y alcoholismo, a lo que se ha sumado la drogadicción, que ha desplazado los dos aspectos anteriores convirtiéndose en el factor de mayor riesgo para los usuarios y los funcionarios.

Además podemos señalar que en los últimos años hemos visto un envejecimiento de la población, dado un alto grado de migración de población joven que ha sido beneficiada con subsidio habitacional en otras comunas. Del mismo modo cabe destacar que en los últimos cuatro años se ha producido un aumento muy significativo de la población migrante procedente de diferentes países, con predominio en nuestro Cefsam de la población peruana, venezolana y especialmente haitiana, lo que ha significado un desafío para los funcionarios, quienes han tenido que adaptar sus capacidades para una adecuada atención de esta nueva población.

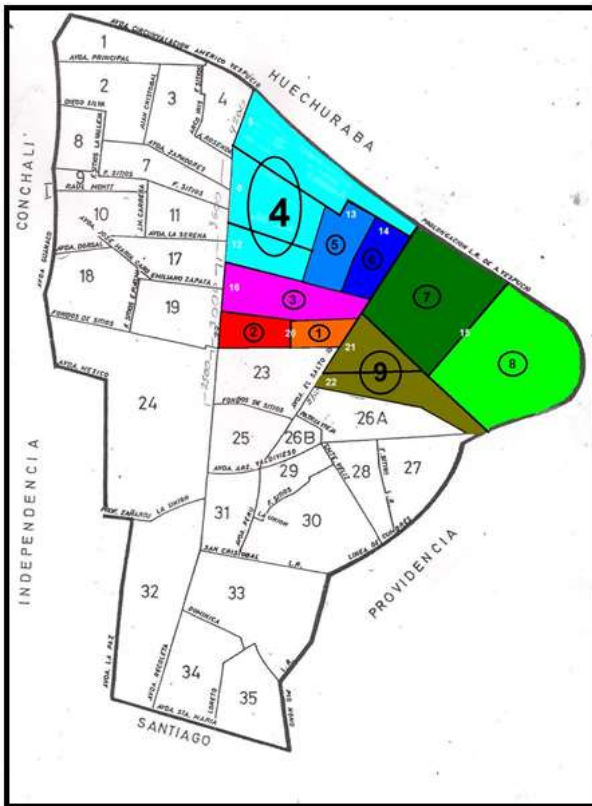
También podemos observar que en el área territorial ha existido un aumento considerable del rubro empresa, con muchas fábricas y talleres, especialmente en el sector de El Salto, cuyas viviendas se caracterizaban por tener terrenos muy amplios.

Tabla Población por sector y Territorio

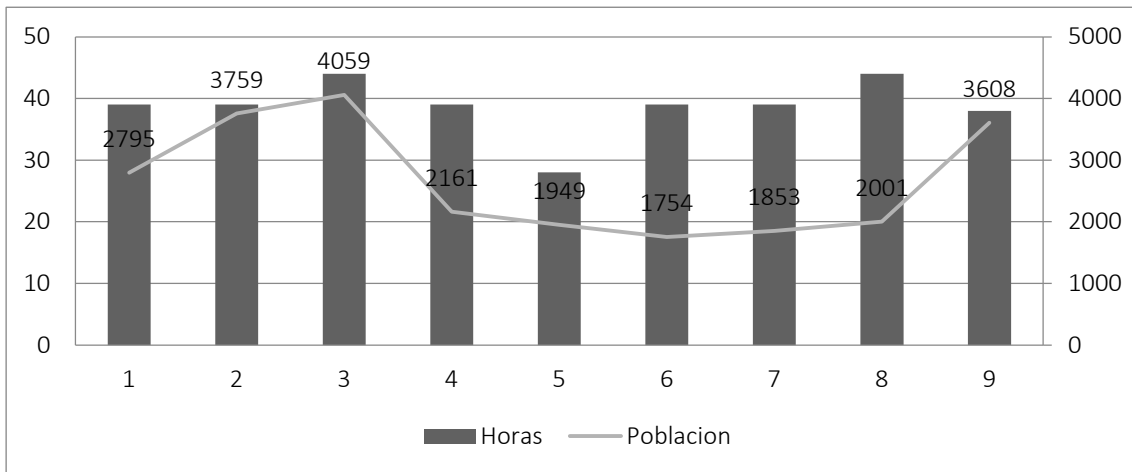
Sector	Territorio	Población
--------	------------	-----------

C	1	2795
	2	3759
	3	4059
A	4	2161
	5	1949
	6	1754
B	7	1853
	8	2001
	9	3908

Mapa del área geográfica de cada territorio

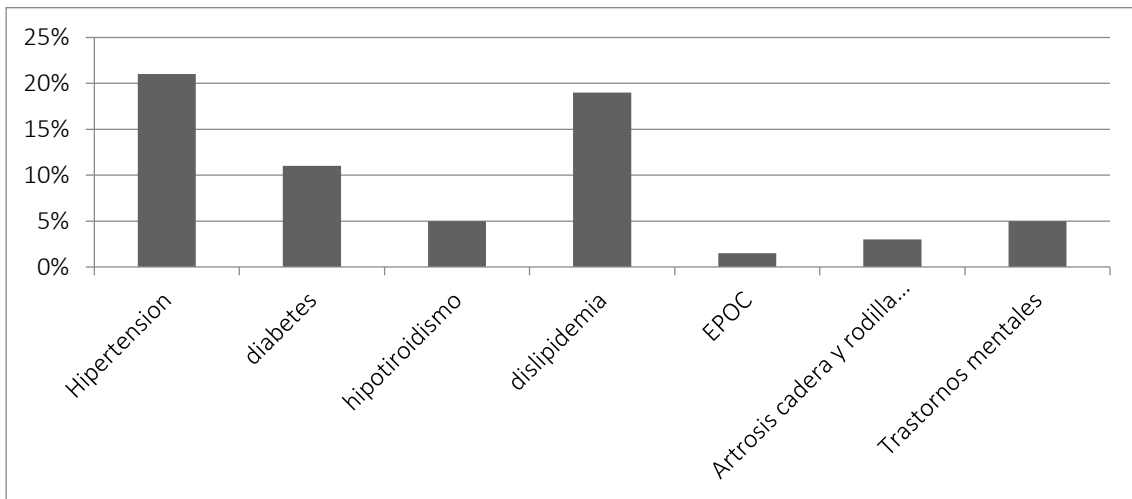


Horas médicas disponibles y población por territorio.

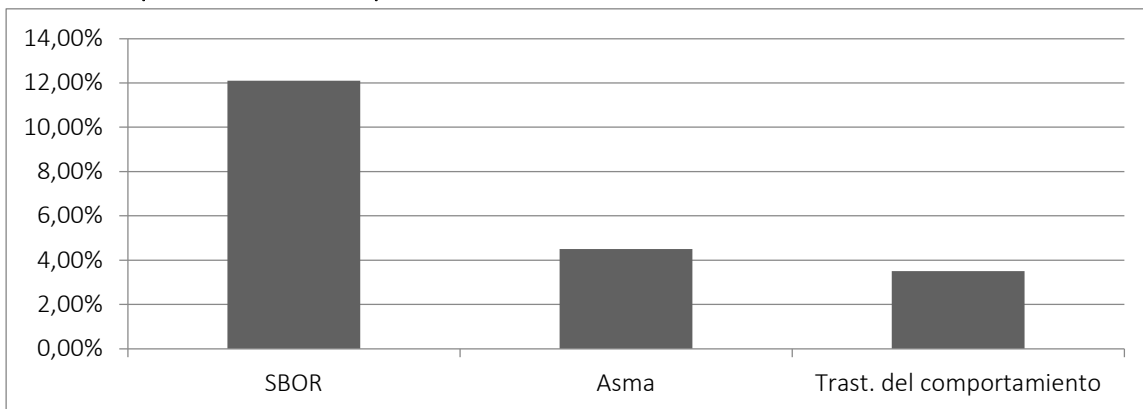


PROBLEMAS DE SALUD

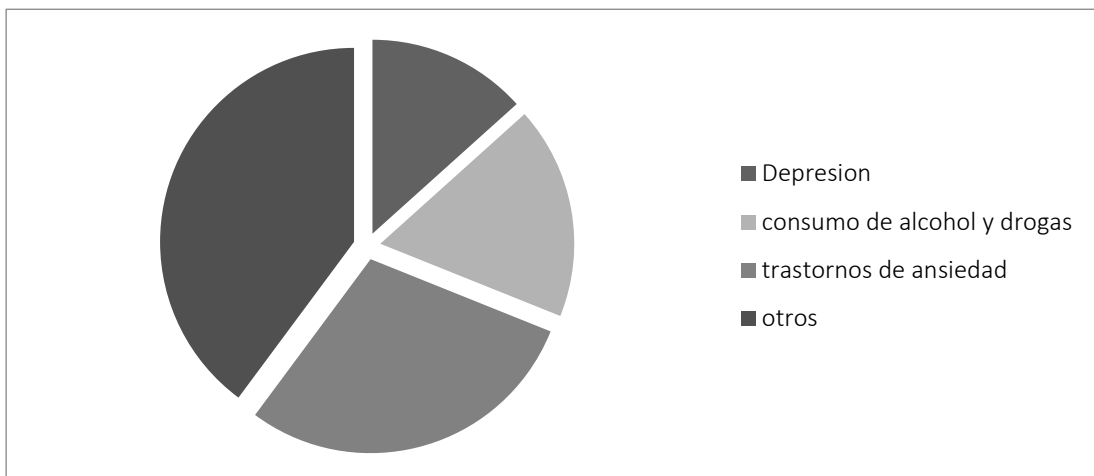
Prevalencia problemas de salud adulto y adulto mayor



Prevalencia problemas de salud población infanto-adolescente



Prevalencia trastornos salud mental adulto y adulto mayor



Problemas detectados por la Comunidad.

A fines del 2017 se convocó desde el CESFAM Quinta Bella a toda la comunidad a participar de diagnósticos participativos. Para la realización de esta actividad se realizó la planificación de reuniones entre el equipo de cabecera de cada territorio y las organizaciones de la comunidad inscritas en la municipalidad a la fecha, las que fueron convocadas por escrito y vía telefónica a participar de las actividades definidas. En las reuniones participaron diversos usuarios e representación o no de organizaciones sociales, con una asistencia muy disímil entre los diversos territorios pero en una cantidad que permitió aplicar una metodología cualitativa de recolección y priorización de problemáticas a trabajar por territorio, sobre las cuales posteriormente se elaboraron planes de trabajo.

Los resultados de este proceso en cuanto a diagnóstico se recogen a continuación:

Población	Principales Problemáticas Sociales
Territorio 1	Presencia de basurales. Rechazo horas médicas. Presencia delincuencia. Necesidad de horas Médicas. Falta instrumental kinésico en gimnasio. Consumo de alcohol y drogas.
Territorio 2	Falta de conocimiento sobre exámenes preventivos. Saneamiento ambiental. Falta de apoyo a adultos mayores. Falta de horas médicas. Retraso en horas de atención secundaria
Territorio 3	Vías de acceso en malas condiciones y espacio físico deficiente. La sede no permite una atención exclusiva. Falta especialistas como geriatra, reumatólogo, etc- Faltan horas dentales. Atención de pacientes con sonda.
Territorio 4	Se requieren más atenciones en territorio y el equipamiento necesario.

	Exposición a basurales, plagas, tenencia responsable de mascotas. Poca Seguridad: vigilancia policial, delincuencia Consumo de drogas Enfermedades crónicas: diabetes, hipertensión, artrosis, depresión.
Territorio 5	Acumulación de basuras en las calles, suciedad en general. Falta de horas de atención médica en ambas sedes territoriales No se entregan medicamentos de crónicos a todos los usuarios en las sedes. Falta de medicamentos analgésicos efectivos o de mejor calidad. Consumo de drogas en la población.
Territorio 6	Aumento de Basurales y veredas en mal estado Aumento de enfermedades crónicas en adultos mayores Aumento de enfermedades cardiovasculares en población Aumento de enfermedades de salud mental.
Territorio 7	Escasa educación en salud. Desorganizado sistema de dación de horas. Dificultades para acceder a CESFAM. Ausencia de lugar físico para atención en salud.
Territorio 8	Falta de sede Falta de información sobre flujo de derivaciones a atención secundaria Falta de intervenciones comunitarias
Territorio 9	Existencia de abundantes basurales en el territorio Falta de claridad de horarios de atención y de las prestaciones entregadas en la sede Dificultad para que la población laboralmente activa pueda solicitar horas de morbilidad.

Como un instrumento adicional de recolección de la percepción ciudadana respecto al funcionamiento del CESFAM Quinta Bella a inicios del 2019 el Comité de Gestión de Solicitudes ciudadanas realizó un análisis de las solicitudes recibidas por la OIRS entre enero y abril de ese año, que en total corresponden a 152, las que fueron caracterizadas como 110 reclamos, 27 felicitaciones y 1 consultas y 3 sugerencias (nulas: 7).

De éstas un total de 63 de las 110 solicitudes referidas a reclamos mencionan su insatisfacción con una unidad o funcionario determinado , los que se identifican a continuación:

- Farmacia: 7
- Medico: 6
- Enfermera: 6
- Ambulancia: 5
- TENS: 5
- Sector A: 4
- Sector C: 4
- Dental: 4
- Territorio: 5

- Administrativo: 2
- Asistente Social: 2
- Matrona: 2
- Nutricionista: 2
- CHCC: 1
- Crónicos: 2
- SOME 1
- Dirección 1
- OIRS 1
- PNAC 1
- Otro profesional 3
- Sector B

Entre las solicitudes recibidas, en 110 solicitudes se puede identificar el motivo del reclamo, lo que contribuye enormemente a detectar falencias en los procesos a fin de mejorar la gestión. Estos motivos son los que se muestran a continuación:

- Dación de horas: 43
- Mal Trato al Usuario: 22
- Tiempo de Espera: 12
- Procedimiento Administrativo: 10
- Calidad de la atención : 4
- Disponibilidad hora control: 5
- Competencia técnica : 3
- Falta V.D. Postrados : 3
- Falta Ginecóloga: 2
- Demora traslado: 1
- Falta medicamentos: 1
- No avisa cambio Hora: 1

Participación Comunitaria e instancias de coordinación:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
OIRS Sistema integral de atención ciudadana	Oficina de informaciones, reclamos, sugerencias y felicitaciones. El sector salud debe mantener un sistema de atención ciudadana que integre los distintos puntos de contacto de la población (presenciales, virtuales, telefónico, etc.), bajo el enfoque de ventanilla única. Este sistema vela por la adecuada recepción y derivación de las

	solicitudes ciudadanas.
Reuniones de territorio equipo de cabecera y población a cargo	Reunión por cada territorio, instancias de trabajo en conjunto que busca abordar alguna situación particular que afecte al territorio, son de carácter participativo.
Macrozonas	Instancia de diálogo entre intersector e instituciones públicas, con el fin de buscar acuerdos que beneficien a la comunidad.
Diagnóstico Participativo	Instancia de recolección de información mediante una metodología participativa con enfoque de determinantes sociales.
Participación Social	Mecanismo para el ejercicio de los derechos de las personas y comunidades, y para la incorporación de la opinión de las y los usuarios y comunidades en la gestión de salud.
Consejos consultivos, de usuarios o de desarrollo local	Organizaciones donde la comunidad organizada participa. Se espera que tengan incidencia en la formulación, implementación y evaluación de políticas vinculadas con el ámbito de su interés.
Acceso a la Información Pública	Las instituciones deben asegurar el acceso a la información pública en función de lo señalado en la constitución política y en la ley 20.285 sobre acceso a la información pública.
Presupuestos participativos	Cuando corresponda, se debe asegurar la participación de la ciudadanía en la definición del uso de los recursos públicos en salud, a través de mecanismos deliberativos, propositivos y resolutivos.

Municipio en tu Barrio	Los órganos del sistema buscan la incorporación activa de la comunidad en el desarrollo de estrategias que contribuyan al logro de los objetivos sanitarios y resultados en salud, favoreciendo la sistematización de experiencias positivas
Entrevistas de Dirección con Organizaciones	Las autoridades deben disponer de espacios de atención directa a representantes de la población, asegurando el seguimiento de acuerdos y compromisos adoptados en esas instancias.
Encuestas Satisfacción Usuaría	Las instituciones deben procurar ampliar la participación directa de los usuarios en procesos de consultas ciudadanas.